

*Documento predisposto per l'Audizione ONC – CNEL
sul documento base del Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale
8 aprile 2009, Roma*

Estratto da:

***Istituzioni e presidio dei fenomeni migratori:
le questioni della mediazione culturale****
(L.Fabrizi, C.Ranieri, F.Serra)

- 1. L'integrazione: profili della domanda e dell'offerta (p.2)*
- 2. Paradigmi ed esperienze della mediazione culturale (p.10)*
- 3. Implicazioni, criticità e passaggi funzionali alle scelte di governance (p.14)*

Appendice: lavori realizzati sul tema dall'Area Politiche sociali e Pari opportunità Isfol (p.19)

** in corso di pubblicazione nel volume “La Mano Visibile. Azione Istituzionale e contrasto alla Vulnerabilità”, Isfol - I libri del Fondo sociale europeo*

1. L'integrazione: profili della domanda e dell'offerta

“.....Bisogna ridare un volto preciso agli immigrati, un volto identificabile a riconoscere in loro persone umane. Al volto si è abituati ad associare una voce e questo ci prepara all'ascolto....” (Duccio Demetrio)

Le attività di ricerca condotte¹ hanno collocato l'analisi dei processi di integrazione degli immigrati nel quadro delle politiche per l'inclusione sociale e per le pari opportunità, per approfondirne gli aspetti alla luce dei principi esposti dall'auspicata riforma dei sistemi di welfare, e tra questi quello dell'universalità dei diritti². Si intende quindi proporre una rilettura del fenomeno migratorio proponendone, sulla base delle esperienze acquisite, una declinazione dei bisogni in un'ottica processuale al fine di un avvicinamento delle **strategie nel contesto della governance delle politiche e nel contributo che il welfare può apportare al sistema complessivo di corresponsabilizzazione, nella riforma in atto del modello sociale.**

Per quanto riguarda i profili di intervento delle P.A. delle realtà analizzate, si è rilevato che le esperienze intraprese si sono orientate principalmente entro tre filoni: quello della infrastrutturazione sociale, quello della riqualificazione dei sistemi e delle competenze, quello più specifico del ruolo della mediazione culturale. Su quest'ultimo versante, l'identificazione del ruolo del mediatore culturale si viene a delineare su due livelli:

- nel primo intercetta fortemente quei paradigmi di integrazione che si esprimono negli interventi di welfare, e si colloca all'interno delle policy di sostegno e accompagnamento delle parti (attori, soggetti e relative organizzazioni delle diverse culture) nella rimozione delle barriere culturali e linguistiche, nella promozione sul territorio della cultura di accoglienza e dell'integrazione socio-economica, nella conoscenza e nella pratica dei diritti e dei doveri vigenti in Italia, ed in particolare nell'accesso e nella fruizione dei servizi pubblici e privati;
- nel secondo, si esprime l'impegno in processi di standardizzazione dei profili con diretta relazione al sistema formativo ed occupazionale.

Il processo di identificazione dei profili e delle declinazioni operative della mediazione culturale mostra una elevata complessità e differenziazione nelle soluzioni e nelle modalità di attuazione (anche in virtù dell'adeguatezza rispetto ad una domanda diversificata), relativamente alle quali le Amministrazioni centrali, nei rilievi finali posti all'attenzione, auspicano e promuovono interventi finalizzati alla costruzione di una strategia comune.

Una considerazione di ordine complessivo sul percorso argomentativo intrapreso. Seguendo un virtuale processo di integrazione che dal sistema di accoglienza, implementi spazi di appartenenza pluriculturale nelle realtà dei territori nel perseguimento della cittadinanza sociale, **lo sguardo sulla domanda proveniente dai soggetti immigrati nel nostro paese può considerarsi nel quadro di**

¹ Nel biennio 2006-2008 è stato realizzato dall'Area Politiche sociali e Pari opportunità dell'ISFOL, un approfondimento normativo sulle strategie di integrazione dei migranti implementate da diversi paesi europei e sono state analizzate le *policy* regionali per l'integrazione socio-lavorativa dei migranti. Si sono rilevate sul territorio nazionale quattro esperienze regionali che hanno legiferato in materia specifica di immigrazione: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Liguria. Una prima serie di risultati è stata presentata e discussa il 29 marzo 2007 a Rimini all'interno del Salone delle Autonomie locali EURO P.A. nel seminario *“Da invisibili ad integrati. Ragionamenti sull'inclusione dei migranti”*. Parallelamente a tale analisi qualitativa è seguita un'indagine quantitativa volta ad analizzare le strategie ed i programmi delle Regioni, dopo l'entrata in vigore del nuovo Titolo V, Seconda parte, della Costituzione (2001). Obiettivo di tale lavoro è stato quello di acquisire notizie ed elementi di conoscenza sui reali effetti di ricaduta indotti dalle leggi regionali sulla popolazione immigrata, nonché focalizzare l'analisi sugli strumenti e i canali di accesso dei cittadini immigrati ai servizi territoriali. Si è voluto in tal modo delineare un quadro generale delle esperienze realizzate nelle diverse aree territoriali oggetto di analisi, al fine di valutare l'evoluzione delle strategie di integrazione promosse a livello locale per favorire il pieno inserimento degli immigrati nel tessuto sociale.

² L.328/00 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”* art 2 *“Diritto alle Prestazioni”*, comma 2 *“Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità. (.....)”*. Tutto questo in linea anche con il Dettato costituzionale dell'art.3.

un'evoluzione che dal progetto migratorio, percorrendo tappe e condizioni, confluisca in una più universale attenzione che guarda ai destinatari delle politiche inclusive secondo l'approccio al ciclo di vita ed alla condizione sociale.

Il progetto migratorio è, in generale, un atto tendente al cambiamento, in meglio, della propria condizione personale, sociale e culturale, una trasformazione carica di significato e di valore, di aspettative e desideri. Si fa strada la speranza di trovare un lavoro che permetta di aiutare concretamente la propria famiglia, la possibilità di crearsi un futuro che dia stabilità, il desiderio di potersi stabilizzare nel paese ospitante permettendo il ricongiungimento della propria famiglia, l'idea di poter fare un'esperienza di vita che, come tale, metta in gioco tutte le forze attive e vitali dell'individuo verso la trasformazione e la speranza di poter finalmente affermare le proprie libertà politiche, religiose, culturali in una terra scevra da guerre, persecuzioni e violazioni dei diritti.

La condizione di immigrazione in arrivo può essere letta come esperienza che può facilmente rompere equilibri raggiunti spesso faticosamente nel corso del tempo: l'individuo è esposto a fasi di disorganizzazione che interrompono la continuità dell'esistenza³.

Per poter meglio implementare modalità adeguate di gestione e soluzione dei problemi che si pongono nel processo di integrazione, le fasi dell'esperienza migratoria sono tutte da considerarsi come momenti di passaggio, di forti cambiamenti, in cui viene ciclicamente a riformularsi un bisogno nell'evoluzione dei progetti e delle aspettative. Nella prima fase del soggiorno, tra le risorse attive all'esterno, grande importanza assume la rete amicale di connazionali: l'immigrato è generalmente sostenuto, psicologicamente e molto spesso anche materialmente dai propri connazionali. Nei confronti del nuovo venuto, coloro che hanno imparato le regole del gioco della nostra società, si comportano da tutori, da consiglieri, mettendo in atto una rete di aiuto sociale che si richiama al forte carattere comunitario e di cooperazione del paese di origine. Nell'indagine realizzata nel 2007⁴ dai dati raccolti inerenti i sistemi di relazione degli immigrati, tale prevalenza sembra mantenersi costante anche dopo gli otto anni di permanenza.

Quanto dura la condizione migratoria? Avvenuto il passaggio da una condizione migrante ad una condizione di "residenza", il disorientamento rispetto ad una realtà nuova caratterizzata da valori, modelli, comportamenti, codici sociali e comunicativi completamente estranei e differenti rispetto alla cultura di appartenenza, può alimentarsi e sussistere una volta stanziati nel paese di accoglienza. Questo può dar luogo ad un circolo vizioso rispetto al quale i soggetti in questione non siano messi in grado di interpretare facilmente le dinamiche (più ampie) a causa degli strumenti inadeguati di cui si dispone ed anche della condizione sociale marginale in cui si ritrovano.

Le frustrazioni che intervengono nella realizzazione del progetto migratorio possono far sì che esso si venga a rappresentare come un'impresa dall'esito psicologico incerto poiché l'individuo cerca di "sopravvivere" e di conservare intatto il nucleo profondo della sua identità⁵ a discapito di un reale perseguimento dell'appartenenza ad un nuovo contesto sociale e culturale.

Viceversa le fasi di permanenza possono sostenere gli "eventi di vita" e la condizione sociale (natalità, ricongiunzioni, lavoro e abitazione) dei soggetti qualora intervengano impegni da parte delle Istituzioni nel prefigurare e garantire forme di accompagnamento all'inserimento nel tessuto sociale, attraverso politiche mirate all'integrazione. Sempre nella stessa rilevazione, si registrano per i soggetti con più anni di permanenza⁶ andamenti incrementali tanto nell'accesso e fruibilità dei servizi quanto nei gradi di soddisfazione espressi per essi.

³ Cfr. L. Grinberg-R. Grinberg, *Psicoanalisi de la migracion y del exilio*, Ed. Pados, Baires, 1978.

⁴ Ricerca ISFOL cit., II fase: domande ad un campione di 400 immigrati.

⁵ Cfr. R. Beneduce, *Frontiere dell'identità e della memoria*, Franco Angeli, Torino, 1999.

⁶ Nell'attività di ricerca cit. è stata dedicata una fase di somministrazione di questionari ai diretti destinatari delle politiche delle quattro regioni (Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Liguria), per focalizzare l'attenzione anche sulla percezione della popolazione migrante rispetto ai servizi erogati a livello locale. Una ricerca condotta con la tecnica dei focus group ha fatto emergere inoltre il punto di vista di osservatori privilegiati in merito all'integrazione degli immigrati nel proprio contesto territoriale. All'interno di tali momenti si sono approfonditi, tra l'altro, gli aspetti legati alla programmazione delle politiche sociali, alla partecipazione degli immigrati alla vita pubblica, alla disponibilità di opportunità relative a diversi profili di welfare (salute, formazione, casa), alle misure per l'integrazione

Cosa significa che “la diversità è risorsa”? L’attenzione posta alla cultura da Istituzione e osservatori privilegiati presenta una riflessione: il concetto di cultura è uno di quelli intorno a cui ruota tutto il tema dell’inclusione e dell’integrazione. Secondo Rouchy “E’ impossibile proclamare la propria identità senza nominare uno dei molteplici gruppi ai quali apparteniamo”. Le culture promuovono un attivo processo di delimitazione che permette di sentirsi protetti e contenuti. Grazie ad una serie di dispositivi di regolazione, recupero, negoziazione e soluzione, le culture tutelano dalla possibile invasione del disordine dall’esterno, creando luoghi idonei a prevenire e nel caso a trattare i fenomeni individuali e collettivi che ne possano mettere a rischio l’ordinamento ed il funzionamento, facendo uso implicito o esplicito, di schemi di riferimento e di conferma (quelli mediati dalla familiarità della lingua, dai comuni codici estetici e morali). Condizionando quindi la creazione di un possibile spazio di confronto. **Il tema dell’Alterità⁷, “fortemente connesso con quello dell’identità, torna oggi a proporsi secondo nuove prospettive, cruciali problemi sociali (il confronto con l’alterità degli immigrati, l’emergere di nuove povertà e forme di esclusione sociale),** innegabili cedimenti del legame tra gli individui, dopo la denuncia e l’elaborazione della crisi del soggetto moderno (.....). La crisi dell’idea moderna di soggetto è ad un tempo origine e conseguenza di un intenso sviluppo di domande e bisogni che riguardano la realizzazione dell’individualità e la necessità di una rinnovata fondazione dell’orizzonte comunitario”. Nel valorizzare l’incontro tra le culture superando l’empasse che può porsi (anche legittimamente) tra i registri di decodifica della realtà, i processi di attribuzione di senso sembrano giocare un ruolo di cerniera nella risignificazione delle rappresentazioni culturali. Un ruolo, quindi, fondamentale per alimentare processi creativi nella costruzione di spazi di convivenza (senza i quali sarebbe come costruire case senza fondamenta). La rigidità che può scaturire nella conflittualità delle identità (con connessi fenomeni di xenofobia e razzismo reciproco) è un rischio che è ben tenuto in considerazione dai modelli di integrazione che si richiamano all’interculturalità. Il tema dell’incontro non può che affermarsi con indubbia insistenza operativa (e politica) nella mutata società italiana ed europea al confronto con un nuovo scenario creato dai flussi migratori, tenendo in debito conto la necessità di visualizzare gli orizzonti ed i modelli di interpretazione attraverso cui si esprime la domanda nei differenti linguaggi e nelle differenti culture. A partire dalle posizioni salienti assunte dai principali modelli teorici e sperimentali che si sono posti a crocevia (di quella che adesso sembra una richiesta auspicabile di competenza) si vuole quindi richiamare e proporre come zona sensibile di osservazione quella della rappresentabilità di tale esperienza come luogo di negoziazione ed alleanza per la realizzazione di un efficace percorso.

Fatte queste considerazioni rispetto al fenomeno dell’immigrazione, si vuole dare un segnale di impegni assunti dai principali soggetti che operano sul fronte dei processi di accoglienza. L’emblematicità di quanto selezionato all’attenzione nasce dalla considerazione che ci sono alcuni **snodi cruciali nei profili della relazione tra domanda e offerta** che riguardano:

Il rapporto tra territorio e domanda (nel box 1): gli elementi considerati sono riferiti a policy territoriali, sostenute dalla regolamentazione regionale, finalizzate a governare il processo di inclusione della popolazione migrante attraverso una “registrazione” della domanda effettuata a livello locale e conseguente predisposizione dei servizi.

Il sistema di risposta alla domanda (nel box 2): vengono qui esemplificati due importanti livelli che operano rispetto allo sviluppo di interventi di prossimità verso bisogni specifici: ad un primo livello, ad es. il cosiddetto “front office” come punto diretto, di contatto e avvicinamento; ad un altro, la tutela e la rappresentanza in sede istituzionale di comunità di diversa provenienza.

di pertinenza dei governi locali. In tal senso, per ciascun incontro regionale sono stati selezionati gruppi qualificati di soggetti istituzionali, esperti provenienti dal mondo no-profit, rappresentanti di organizzazioni attive sul fronte dei servizi, ricercatori.

⁷ V Iori “Alterità” pag.13, in A. Scialdone (a cura di) *Quattordici voci per un glossario del welfare*, I Libri del Fondo Sociale Europeo, ISFOL_Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, 2009.

I nodi della rete territoriale che accompagnano i soggetti (nel box 3): in tale ambito va tenuta in opportuna considerazione l'importanza del lavoro svolto da vari soggetti nel facilitare l'incontro della popolazione migrante con le strutture di servizio e le opportunità territoriali.

La propulsione alla riorganizzazione dei servizi in funzione dell'accesso universalistico all'assistenza (nel box 4): in questo caso si vuole sottolineare quanto sia presente uno sforzo nell'immaginare una diversa strutturazione del sistema socio-sanitario che facendo leva sulla cultura e sui sistemi di competenza dell'organizzazione vuole animare un sistema di accoglienza capace di intercettare bisogni ed esigenze che si vanno configurando in modo composito e multiculturale

L'inserimento della figura del mediatore culturale (nel box 5): un ruolo spesso ritenuto strategico nell'implementazione dei progetti di integrazione. Si presentano profili di dati messi a disposizione da ricerche nazionali e prime considerazioni sul fatto che tali esperienze di mediazione culturale si siano sviluppate all'interno di ambiti e servizi differenziati.

1. I processi di regolazione a livello regionale per la territorializzazione del sistema dei servizi

Nell'ambito del sistema di governance, le competenze di realizzazione del sistema dei servizi alla persona sono demandati a livello locale (art. x della 328). Tale acquisizione nel processo di riforma del welfare si fonda sulla consapevolezza che è nel territorio che si può e si deve corrispondere alle esigenze dei cittadini in modo adeguato. Si pone chiaramente che una funzione strategica debba essere svolta dalla registrazione dei bisogni a livello territoriale per una appropriata formulazione degli obiettivi e delle progettualità di sviluppo della rete dei servizi.

Su questa scia le leggi regionali emanate per la realizzazione di politiche di integrazione degli immigrati hanno specificatamente dato indicazioni attuative per l'istituzione di **Osservatori sul fenomeno**.

Ulteriore elemento di pertinenza è rappresentato dagli strumenti di **programmazione sociale locale**.

Anche all'interno dei piani di zona, infatti, una nota di rilievo viene fatta rispetto alle politiche per l'integrazione degli immigrati. Dall'indagine⁸ emerge che per il 75,5% dei casi vi è la necessità di un'analisi dei bisogni per l'area immigrati; nel 55,3% dei casi vi sono servizi erogati per immigrati, e nel 43% nuovi accordi territoriali per la gestione dei servizi agli immigrati. Tale contesto di programmazione si è rilevato (in esito all'analisi delle politiche pubbliche in materia di integrazione condotta nel 2007) come dispositivo di governance per la promozione e la valorizzazione della figura del mediatore culturale nelle progettualità di inclusione sociale. Nell'analisi della governance di sistema, si registrano inoltre profili della regolazione tesi all'istituzione ed alla promozione di infrastrutture sociali dedicate. A riguardo si segnala una criticità relativa al rapporto (da rafforzare) fra Centri territoriali per l'Immigrazione e Amministrazioni Regionali.

2. I servizi dedicati: specificità della domanda e rappresentanza dei soggetti

In risposta alla domanda proveniente dalla popolazione immigrata si sono attivate risorse di servizio (tanto pubbliche che del privato sociale) che, nella **prossimità** ai problemi posti nel percorso di integrazione, sono state organizzate secondo due caratteristiche così esemplificabili:

- la prima, trasponendo l'erogazione di un servizio esistente sul territorio per il **target specifico** dell'immigrazione (ad es. sportelli informativi, consultori);
- la seconda, introducendo un nuovo servizio dedicato a specifiche esigenze di tale popolazione (emblematica la cosiddetta "prima accoglienza", o anche la creazione degli **Sportelli Unici per l'Immigrazione** così come previsti da profili di normazione).

Non si può, seppur brevemente, non accennare al fatto che "le prestazioni", in entrambi i casi, tocchino il tema dello sviluppo delle competenze di servizio.

⁸ Il Monitoraggio Isfol-UIPI dei piani di zona; Rapporto 2007

Ad un altro livello, si pone all'attenzione la nascita e lo sviluppo in sede di programmazione istituzionale di *Consulte e Consigli territoriali per l'immigrazione*⁹ per la promozione della **rappresentanza e partecipazione delle istanze della popolazione proveniente da altri paesi**. In particolare, i Consigli territoriali per l'immigrazione si inseriscono nel sistema sussidiario di governance fornendo al tempo stesso servizi dedicati (a vari livelli quali ad es.: minori, alfabetizzazione, servizio presso Prefetture) portando avanti un ruolo nella programmazione, nel monitoraggio e/o nella promozione dei processi di integrazione attraverso la registrazione di dati relativi a flussi, formazione ed inserimento lavorativo, alloggio, sanità, scuola, devianza, culturale ed interculturale, fasce deboli (richiedenti asilo e rifugiati politici)¹⁰.

3. L'intermediazione nell'infrastrutturazione sociale

L'obiettivo di oggi è quello di garantire, ai fini di una completa integrazione sociale, una reale fruibilità dei servizi e delle prestazioni. Quanto complessivamente esposto è coadiuvato dal fatto che un **indicatore di integrazione sia rappresentato dall'accesso ai servizi**¹¹. In questo emerge un grande contributo degli strumenti di intermediazione presenti nel territorio. In particolare, i rilievi empirici emersi dall'analisi quali-quantitativa condotta su *il ricorso a strutture di intermediazione in grado di favorire l'incontro tra domanda e offerta* nei vari aspetti inerenti l'integrazione (abitazione, servizi sociali, servizi sanitari, formazione, lavoro) mettono in evidenza come:

- nel caso del problema abitativo, il ricorso ai Centri di prima accoglienza, alle Consulte per l'immigrazione, al Segretariato sociale e alle associazioni di inquilini al quale si è ricorsi in misura contenuta (rispettivamente circa il 7%, il 5%, il 4% e il 2% del totale dei casi analizzati);
- le fonti utilizzate con maggiore frequenza per l'acquisizione di notizie relative all'offerta di servizi per gli immigrati, sono costituite dai canali di natura informale rappresentati dai rapporti con amici e parenti (rispettivamente circa il 55% e poco più del 45% del totale delle frequenze). Un ruolo rilevante in questo ambito svolgono anche l'associazionismo tra gli immigrati (circa il 30%), le strutture dei servizi sociali (28%) e le ASL (circa 1/4 del totale). Gli sportelli di mediazione sociale, i segretariati sociali e i centri diurni per i minori risultano molto meno conosciuti (rispettivamente circa l'8%, il 7% e il 6% del totale dei casi);
- gli strumenti più utilizzati per la ricerca del lavoro sono costituiti dalle relazioni sviluppate con amici e parenti provenienti dal paese di origine (quasi i 2/3 del totale delle frequenze), cui segue la conoscenza di cittadini italiani (poco meno del 30% del totale dei casi). Si ricorre ai canali istituzionali attraverso i Centri per l'impiego (poco meno del 15%), tramite l'intervento dei Servizi sociali (circa il 10%) e avvalendosi dei servizi offerti da Informagiovani (poco meno del 3%). L'associazionismo, le strutture sindacali e le parrocchie svolgono anche essi una funzione non trascurabile per l'inserimento degli immigrati nel mondo del lavoro (rispettivamente circa l'8%, il 6% e il 5% dell'insieme dei casi rilevati). Il ruolo delle agenzie di somministrazione di lavoro interinale pare essere piuttosto contenuto (circa il 4% del totale).

⁹ Per approfondimento si segnala il *Primo Rapporto sull'attività dei Consigli Territoriali per l'immigrazione*, Giugno 2008, realizzato dal Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione_Direzione Centrale per le Politiche dell'immigrazione e dell'Asilo, Ministero dell'Interno.

¹⁰ Molto interessante e molto importante risulta nella governance dei profili di intervento la recente Circolare (n.5/2009) del Ministero dell'Interno_Dipartimento per le Libertà civili e l'immigrazione, sul ruolo dei Consigli territoriali per l'immigrazione nell'elaborazione e nell'attuazione delle politiche sul territorio.

¹¹ Rapporto ISFOL, "Accesso della popolazione immigrata ai servizi territoriali e strategie di integrazione", "Accesso della popolazione immigrata ai servizi territoriali e strategie di integrazione" Mimeo 2007su opp. prg "Accesso ai servizi e valutazione di affidabilità" in corso di pubblicazione.

4. L'accesso universalistico e la mediazione nell'innesto organizzativo tra profilo e funzione: un esempio dalla sanità

Pensare a una organizzazione adeguata, a una capacità comunicativa efficiente, a una compatibilità culturale, alla formazione specifica del personale è ancora una volta un'occasione per il nostro sistema di ripensare se stesso. Per la realizzazione di più adeguati percorsi di *caring* **nell'ambito dell'ampio processo di integrazione, un forte richiamo viene dalla sanità** che, appellandosi al diritto universale alla cura, ha rilanciato una politica dell'equità dell'accesso ai servizi socio-sanitari per contribuire a ridurre le disuguaglianze sui determinanti sociali e le iniquità presenti nella popolazione¹². Una delle sfide che si è posta nella Sanità Pubblica riguarda la necessità di garantire percorsi di tutela a quella parte di popolazione che rischia di vivere ancora ai margini del sistema, in condizioni di fragilità sociale. L'esperienza paradigmatica che si propone all'attenzione è quella svolta nell'Istituto Nazionale San Gallicano di Roma, nel quale ha preso vita la costituzione dell'INMP, l'Istituto Nazionale per la Salute, i Migranti e la Povertà. L'Istituto si è nel tempo qualificato come punto di riferimento ed accesso nel fornire contributi all'elaborazione di valide metodologie operative e di monitoraggio e valutazione dell'impatto sulla salute (*health impact assessment*) e nella promozione di *capacity building* che migliorino l'organizzazione, le motivazioni del personale, le risorse, la partnership e le competenze¹³. Nel corso del 2008 è stato svolto un lavoro di analisi e ricerca contestualmente ai mandati operativi, che ha inteso perseguire risultati che attraverso l'elaborazione di un dispositivo *transculturale* di presa in carico, operasse attraverso più matrici: conoscitive, metodologiche e applicative con riflessi sui processi di lavoro¹⁴. Preme sottolineare la scelta di individuare campi caratterizzati da tentativi di **“contaminazione” tra profili disciplinari e potenziato dalla collaborazione tra differenti professionalità**, ed anticipare negli esiti il richiamo forte alla filiera, in particolare socio-sanitaria ed al rapporto con le comunità di migranti sul territorio. Nella presa in carico del servizio (in particolare per i richiedenti asilo e rifugiati politici), la forte connotazione di situazioni di disagio sociale e culturale ha fatto emergere queste prime osservazioni: la tutela della salute delle popolazioni migranti assume un'importanza strategica anche nell'ottica di una salvaguardia della salute di tutte le persone a rischio di emarginazione. **Quello culturale non rappresenta un costituente trascurabile nel complesso degli elementi che ruotano intorno ai concetti di salute e malattia, nell'assunto che il concetto di fragilità rispetto allo stato di salute si ponga come tassello tra modelli etiologici derivanti dalle scienze mediche ed un recente utilizzo di modelli di “diagnosi sociale” del rischio di vulnerabilità. Si sono così previste attività di sperimentazione e validazione di una serie di strumenti sistematici di riconoscimento, monitoraggio e valutazione dei bisogni di salute delle comunità di migranti con l'obiettivo di favorire la tempestività nel ricorso ai servizi e la compatibilità con l'identità culturale di tali comunità.** Intorno ad esso è stato pensato e ordinato tutto il dispositivo¹⁵ dello studio conseguito. In esso è essenziale inserire nel *setting* l'aspetto di mediazione linguistico-culturale. Fra i riferimenti

¹² Si tratta di un lungo processo di intervento attivo, dei soggetti istituzionali e della società civile, per la promozione dell'accesso al servizio sanitario pubblico anche per tutti quegli stranieri non ancora regolari sul territorio (in linea con il dettato costituzionale dell'art. 3).

¹³ In questo quadro si segnala il progetto di formazione di mediatori linguistico-culturali nelle ASL, in corso di svolgimento, nell'ambito delle iniziative finanziate dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. Parimenti sono da segnalare i workshop nazionali organizzati dall'Istituto per la qualificazione continua degli operatori in tali campi di intervento (con relativi riconoscimenti ECM).

¹⁴ INMP_San Gallicano, Laboratorio multidisciplinare: “l'albero delle parole”; Rapporto di ricerca “Per la costruzione di *setting di cura transculturali*” Mimeo 2008, (C.Tumiati curatrice, Adela Guiterrez, coadiutrice, C.Ranieri accompagnamento alla stesura del I draft). A tale gruppo di lavoro hanno partecipato 10 mediatrici linguistico-culturali, 3 antropologhe, 4 medici, 4 psicologhe.

¹⁵ Nel modello ispirato all'etnopsichiatria, le preposizioni si qualificano in un'ottica multidisciplinare e multiculturale. Tale preposizioni cercano di comprendere i significati e i codici che concernono il “disagio” relativi alle appartenenze del paziente con il proposito costruire un intervento clinico sincretizzato. A tal fine il *setting* clinico è configurato in un modo da permettere da una parte la ricostruzione dei riferimenti culturali del paziente (la lingua, le teorie implicite, le logiche interattive, i modi di fare ecc. del suo sistema culturale), dall'altra di passare incessantemente da un'area culturale all'altra alternando una molteplicità di universi teorici.

culturali quello della lingua è uno dei più importanti perché rappresenta una forma specifica del sistema culturale della persona.¹⁶ Quindi, l'importanza dell'utilizzo della lingua madre non solo come modalità di comunicazione, ma come oggetto di "alleanza" è uno degli aspetti significativi della mediazione poiché "intorno ad essa si costruisce spontaneamente il pensiero della persona, si determina il suo senso di appartenenza e si configurano le sue possibilità di scambio sociale all'interno del suo gruppo"¹⁷. **Il mediatore linguistico-culturale è stato considerato parte integrante del processo**, cioè non presente solo nel caso di bisogno di traduzione linguistica, ma come indispensabile per aiutare a decodificare gli aspetti culturali emersi e quindi considerare gli aspetti culturali che possono essere presenti nella percezione di ogni popolazione e ad un loro coinvolgimento nella riformulazione (continua) dei quadri concettuali di riferimento¹⁸. La raccolta dei dati socio – anagrafici ha permesso inoltre di collocare la persona all'interno del suo percorso migratorio e il grado d'integrazione nella società italiana. È stata necessaria quindi una rilettura dei bisogni di salute percepiti dalla popolazione per poter demedicalizzare una domanda. Gli anni trascorsi si sono dispiegati nell'impegno in svariati ambiti operativi, ma soprattutto si sono focalizzati sui principi della comunicazione tra diversità. Antropologi, mediatori culturali psicologi e medici si dovevano modulare su teorie, linguaggi ed azioni relativi all'alterità culturale e professionale non ancora sufficientemente scandagliati ed assimilati. Si tratta di relazioni complesse che interrogano anche la capacità dei sistemi sanitari di affrontare le sfide che nascono da questo profondo mutamento.

5. L'utilizzo del mediatore culturale: alcuni dati

In seguito ad un'indagine condotta dal Creifos (Centro di ricerca sull'Educazione Interculturale e sulla Formazione allo Sviluppo) negli anni 2002 – 2004, su 'Mediazione e mediatori in Italia', è emerso come i mediatori culturali in Italia in quegli anni erano circa 2.200 - 2.400. I risultati dell'indagine, prendendo come campione 249 mediatori, hanno messo in evidenza come i mediatori culturali appartengono prevalentemente al mondo femminile (74%). Il 92% ha esperienze pregresse nel settore dei servizi, soprattutto in ambito educativo (41%). Il titolo di studio è medio alto, il 42% ha un titolo di istruzione universitaria.

La figura del mediatore è presente prevalentemente in ambito educativo (49% dei casi) e sanitario (dove sono attivi il 45% dei mediatori intervistati), mentre nei servizi sociali sono il 40%.

Il 44% degli intervistati ha affermato che l'opportunità di lavorare come mediatore culturale è data dall'aver frequentato un corso di formazione. I mediatori che hanno frequentato un corso di formazione per mediatori hanno trovato di grande utilità gli ambiti disciplinari psicologico – relazionale (46% dei casi), linguistico – comunicativo (40% dei casi) e giuridico – normativo (39% dei casi). Il 60% dei casi ha trovato molto utile il tirocinio sul campo, il 42% la teoria, il 39% gli incontri con altri mediatori.¹⁹

Da un'indagine commissionata dal Ministero del Welfare e svolta dal Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) nel 2003, è emerso, anche in questo caso, come la figura del mediatore culturale è prevalentemente femminile (68,4%). Del totale complessivo la nazionalità italiana è rappresentata dal 14,9%, a cui seguono Albania, Marocco, Cina e Romania. Il 77% dei mediatori ha frequentato un corso di formazione per mediatore. Il 44,65% dei mediatori culturali possiede una

¹⁶ «La lingua è tipicamente la "cosa" che può essere fabbricata soltanto da un gruppo... E poiché è evidente che la lingua è uno dei sistemi che contribuiscono più fortemente alla strutturazione dell'individuo, se ne può concludere che il gruppo fabbrica una cosa che, in seguito, fabbrica a uno a uno gli individui del gruppo" in T. Nathan, non siamo soli al mondo, 2003: 75., Bollati Boringhieri,

¹⁷ Ibidem.

¹⁸ In questo, anche definire un percorso per la ricostruzione della storia sanitaria di queste persone, delle loro condizioni di criticità, dei possibili interventi a breve e medio periodo, avvalendosi anche del contributo di staff multiculturali in cui inserire mediatori linguistico-culturali. Tali mediatori linguistico-culturali sono stati formati ad hoc al fine di poter interagire positivamente con gli operatori sanitari e le strutture sanitarie locali.

¹⁹ Gli aspetti metodologici – didattici considerati dagli intervistati più importanti in un percorso di formazione specifico sulla mediazione sono: i lavori di gruppo (98%), poi le lezioni frontali (90%) e per ultimo le attività di autoapprendimento (81%).

laurea e/o il dottorato, solo il 6,3% non ha titoli o solo la licenza media. (Fonte: http://www.edscuola.org/archivio/handicap/mediazione_culturale.htm). Sempre da tale indagine risulta che è il Terzo Settore (57%) ad attivare servizi di mediazione culturale in Italia, soprattutto al Centro-Nord sono state censite oltre 700 esperienze²⁰.

Una ricognizione condotta in ambito di progetti rivolti a minori stranieri²¹ finanziati con la legge 285/97, ha messo in evidenza come complessivamente i progetti che in modo esplicito hanno dichiarato di avvalersi di mediatori culturali sono il 34%²².

Tra rilevazioni di specifici comparti quella del CIES (Centro Informazione ed Educazione allo Sviluppo) dispone di una banca dati che ad oggi conta circa 600 mediatori linguistico-culturale provenienti da 50 paesi diversi.

Dall'analisi delle tendenze occupazionali (sempre nell'indagine Cisp) emerge che l'utilizzo del mediatore nelle istituzioni pubbliche è ancora episodico, talvolta di carattere emergenziale, non inquadrato in un dispositivo organizzativo. Gli ambiti dove il bisogno e la sensibilità ai temi dell'interculturalità si sono dimostrati più forti sono le scuole, il settore degli interventi sociali, la questura e la ASL. Il mediatore è per l'89% dei casi una figura professionale precaria, un collaboratore, mentre le quote di lavoratori libero professionali e dipendenti, si attestano entrambe intorno al 5% (fonte Caritas di Roma – Forum per l'intercultura 2008²³).

La necessità di sensibilizzare gli amministratori affinché investano nella mediazione e nell'intercultura sembra una strada da percorrere. La necessità spesso non acquisisce lo spessore di una richiesta esplicita da parte delle istituzioni. Ancora inadeguati sono i canali di utilizzo sia per una sottostimata domanda di mediazione, sia per un problema più ampio riferito proprio alla dimensione politica e culturale che precede la domanda stessa. Anche i confini normativi entro i quali si colloca questa figura non ne sanciscono ancora chiaramente i titoli di accesso e di accreditamento negli ambiti di lavoro. Occorre quindi procedere ad un tentativo sistematico di analizzare quale sia la domanda sui servizi di mediazione da parte degli enti, quanti siano i servizi di mediazione culturale attivi, un esame della professione sociale attraverso l'analisi dei percorsi formativi che portano a questo profilo, che sottendono diverse concezioni sulla funzione stessa della mediazione. In tale contesto agire anche sulla leva della programmazione dell'offerta di servizi a livello territoriale attraverso la pianificazione sociale di zona.

Un ultimo dato di campo normativo, pertinente nell'ambito della rappresentazione qualitativa dello specifico in oggetto, è l'istituzione di Registri Regionali (provinciali e comunali) nell'ambito di azioni volte alla promozione e regolazione dei profili del mediatore²⁴.

²⁰ Dati pubblicizzati da Redattore sociale, agenzia quotidiana di informazione, 12/3/2009.

²¹ Nella categoria *minori* sono considerate anche tipologie specifiche come *minori inseriti nel sistema penale*, *minori in accoglienza presso strutture residenziali*, *minori nomadi*, *minori in condizione di prostituzione*. Una considerazione non può essere elusa: la specificità dei minori di origine straniera investe trasversalmente un ampio spettro di servizi ed istituzioni e richiede politiche integrate per l'inserimento. Il tema dell'organizzazione delle risposte sollecita la riflessione rispetto ad un'articolazione di strategie che seguano un'asse virtuale di percorso di integrazione: dall'accoglienza "incompiuta" (dei minori non accompagnati) alle sollecitazioni a percorsi di interculturalità nel contesto scolastico.

²² Dato pubblicato in P.Raciti (a cura di) "Ricognizione dei progetti rivolti a minori stranieri finanziati dalla legge 285/97 nell'ambito dei primi piani territoriali" Quaderni del Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi per l'infanzia e l'adolescenza N.26 Istituto degli Innocenti, Firenze 2002.

²³ Caritas di Roma, Edizione Idos.

²⁴ La Regione Emilia Romagna, l'Abruzzo ed il Lazio. Precisazione di tali riferimenti sono contenuti nel pgr conclusivo su "implicazioni, criticità e passaggi funzionali alle scelte di governance".

2.Paradigmi ed esperienze della mediazione culturale

La questione della mediazione: 'mediare', dal tardo latino 'medius' che vuol dire 'che è nel mezzo'. Il contatto tra culture, lo scambio tra culture o se si preferisce l'incontro o l'interpenetrazione, pongono tra i bisogni vitali del nostro tempo quello della convivenza: un nuovo fondamento necessario nei rapporti umani, l'unità nella diversità²⁵. Dai registri di decodifica della realtà alla sintonia della corrispondenza di senso, ci si può ispirare anche con tale accezione al principio di pari opportunità?

Innanzitutto ricondurre tale questione nell'itinerario del processo di integrazione, porta a considerare tale funzione come quel processo attraverso il quale si va ad istituire una fitta rete di relazioni fra lo "Stato" e il "singolo individuo", un processo in cui, poi, va a sovrapporsi l'azione di diversi enti, governativi e non, che sostengono gli immigrati.

Dallo sviluppo della cultura dell'accoglienza, senza trascurare la necessità di accompagnare l'immigrato ad una acquisizione degli elementi strutturali della "nostra" coscienza civile, basata sulla consapevolezza dei propri diritti e sul rispetto dei propri doveri, la strada da sostenere nei modelli di intervento (e di politiche) per l'immigrazione apre un dubbio: integrazione o sviluppi separati? Da qui la difficoltà, che del resto non è solo italiana, di predisporre misure efficaci per un buon adattamento lavorativo e sociale dei nuovi arrivati. Situazioni che periodicamente riesplodono in Italia nelle forme di un'"emergenza" da affrontare in modi alquanto improvvisati ad una politica di cittadinanza attiva e quindi alla promozione di un modello sociale multiculturale.

A questo proposito **il riferimento esplicito al mediatore culturale, come ruolo attivo nell'integrazione sociale può essere posto nei termini del riequilibrio della distribuzione (e del predominare) di una cultura e quindi a favore delle minoranze.**

Se il termine 'mediare' significa avvicinare, facilitare il contatto, incoraggiare e sostenere l'interazione e lo scambio o, partendo dalla sua accezione filosofica (Runes 1972²⁶) si configura come un'azione necessaria tra sistemi strutturati da forme di realtà diverse, tanto da rendere impossibile o estremamente difficile un'interazione im-mediata, in sintesi si può affermare che il compito del mediatore è da un lato quello di agevolare l'accesso e l'uso, da parte degli immigrati, di servizi, luoghi e risorse, dall'altro quello di favorire il riconoscimento, da parte del paese di accoglienza, dei bisogni e delle differenze culturali linguistiche e religiose di cui sono portatori i singoli gruppi di immigrati.

La mediazione: un tentativo di definizione. Affrontare il tema della mediazione culturale è un'operazione complessa che sollecita molteplici riflessioni. La prima, più generale, è di natura politica e riguarda la condizione di vita e le disparità sociali. La seconda affronta l'interrogativo sociale di come far coesistere universalità ed esigibilità dei diritti con istanze particolaristiche collegata al rapporto con diversi profili di categorie di rischio di emarginazione e svantaggio.

Nel dibattito e nelle vicende attuali consegnate tanto alla pubblica opinione che ai decisori politici, per ciò che concerne le politiche per l'integrazione degli immigrati, nelle aree della scuola, del sistema della giustizia ed in quello della salute pubblica, tutti gli autorevoli soggetti del settore, affrontano il fenomeno migratorio e la problematica dell'integrazione sociale da diverse prospettive (antropologica, sociologica, medico-sanitaria, psicologica, giuridica).

Negli aspetti legati alla contrattualità e regolazione del sistema, se si passa dalla concezione del fenomeno migratorio come problema pubblico da gestire tamponando l'emergenza, a quella di un fenomeno di lungo periodo, che va affrontato e pensato nella sua complessità, il tema delle relazioni (etniche) diventa centrale.

²⁵ A.Dupront "L'acculturazione_Per un nuovo rapporto tra ricerca storica e scienze umane" Nuovo Politecnico 10 Einaudi 1966, 4° ed. 1973. Il saggio propone un discusso vocabolo, dai vasti domini, con implicazione nell'evoluzione storica-politica nei rapporti tra "influsso e seduzione" tra le culture nella società, tra ideologia e pretese egemoniche nelle oscillazioni tra accoglienza e rifiuto. Per la riflessione antropologica procede da una scoperta: i bisogni di comunicazione tra i gruppi umani nell'estrema diversità esistente.

²⁶ Runes, D. dizionario di Filosofia, Mondadori, Milano, 1972.

Per rafforzare una convivenza delle differenze in un medesimo contesto viene ad emergere quale elemento di nuova (ma già sperimentata) acquisizione la mediazione culturale come funzione da promuovere nel confronto. Va rilevato che il fenomeno migratorio in Italia, in accelerato aumento, ha ormai assunto caratteristiche strutturali, e le dinamiche sociali fanno emergere il bisogno di sostenere i processi d'inserimento dei migranti con figure/funzioni di prossimità.

La presenza variegata e significativa degli immigrati in Italia ha creato, inoltre, nell'organizzazione dei servizi, bisogni nuovi e la necessità di sviluppare nuove competenze, in grado di rispondere alle istanze dei cittadini stranieri, favorendone l'integrazione.

Questo un quadro entro il quale contestualizzare l'identificazione del ruolo del mediatore culturale: ad un primo livello l'obiettivo della mediazione tra cittadini immigrati e società locale, è il sostegno e l'accompagnamento delle parti nella rimozione delle barriere culturali linguistiche, nella promozione sul territorio della cultura di accoglienza e dell'integrazione socio-economica, nella conoscenza e nella pratica dei diritti e dei doveri vigenti in Italia in particolare nell'accesso e nella fruizione dei servizi pubblici e privati.

Ad un secondo livello, la mediazione culturale va, inoltre, considerata come dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per l'accesso degli stranieri all'esercizio dei diritti fondamentali sia per la trasformazione della nostra società, con l'incontro di culture diverse che si mescolano e si modificano reciprocamente.

In ultimo, ma non meno importante, non si può non considerare che il fenomeno migratorio è complesso e vi è una varietà estrema di soggetti che ne sono protagonisti: è dunque riduttivo riferirsi ad una presunta categoria concettuale chiusa nel termine "immigrato". Nella esemplificazione dell'analisi ci si riferisce alla provenienza, tipologia di scolarizzazione, capacità linguistiche, alle condizioni sociali e lavorative, alle fasce di età nonché alla questione della "generazione"²⁷.

Si riscontrano due diverse concezioni della mediazione culturale: una concentrata sull'impiego del mediatore come figura di traduttore linguistico e culturale, per lo più proveniente da paesi di provenienza dei migranti, nei diversi contesti di necessità (scuole, tribunali, ospedali, uffici pubblici, ecc.); un'altra che vede nella mediazione il complesso di pratiche concrete di avvicinamento, negoziazione e facilitazione dei rapporti tra culture migranti e "residenti".

In ogni caso si punta ad una sorta di standard di formazione, statuto, riconoscimento professionale a tale categoria. A livello operativo, si sollevano questioni relative alle strategie ed alle finalità dei processi di mediazione culturale: a livello di interculturalità dei servizi ed a livello di ruoli professionali e competenze specifiche.

A livello dell'interculturalità dei servizi. L'interculturalità dei servizi vuol dire comunicazione tra servizi e figure professionali, compresa tra mediatori dei diversi servizi e tra mediatori e operatori; l'integrazione - se per integrazione s'intende la possibilità d'inserirsi con la propria differenza- non è solo un obiettivo ma anche un metodo di lavoro.

Parlare di rete, di sistema integrato, di pluralità di figure professionali che interagiscono vuol dire interrogarsi sulla rete come processo di accompagnamento cioè sull'insieme dei soggetti, attori e figure professionali che svolgono delle funzioni di mediazione attiva per favorire l'accesso degli immigrati sia ai servizi che alle opportunità effettive che offre il territorio.

Da sottolineare, in questo quadro di sistema, anche l'utilità di perseguire attraverso la mediazione culturale stretti contatti con le comunità di appartenenza per un'interazione più efficace in ambito di Comunità.

²⁷ A titolo esemplificativo del dibattito che si sta sviluppando sulla funzione di "collegamento delle seconde generazioni" particolare spazio è stato posto nel Convegno UNAIE "Cittadinanza, integrazione e politiche migratorie" . settembre 2008 Roma.

A livello di ruoli professionali e competenze specifiche. In ogni luogo ci sono mediazioni, connessioni e competenze specifiche collegate a bisogni e tipologie di svantaggio e aspetti della vita della persona immigrata.

Sono passati anni dalla messa in opera della figura del mediatore culturale, sia sul versante delle sperimentazioni sul campo che sulla proposta di corsi di formazione, corsi che erano indirizzati alla formazione di un profilo professionale sulla base delle esperienze di altri paesi europei, ed anche sulla scia del dibattito confluito ed alimentato a livello di istituzioni centrali di governo nazionale.

Il nostro panorama presenta, complessivamente, **figure molto eterogenee di mediatore culturale, che si differenziano generalmente in base ad almeno tre fattori:**

- **Provenienza dei partecipanti.** Alcuni percorsi sono rivolti a “stranieri”, i quali mettono a servizio della loro comunità una competenza linguistica e culturale avanzata, ed una esperienza di integrazione.
- **Modalità formative.** Esistono numerosi “provider” di formazione: regioni, università, privati, privato sociale ed enti locali. Questi propongono percorsi formativi diversi per numero di ore (dalle 200 alle 1200, fino al corso universitario), per esiti in termini di certificazione (nessuna validità, validità legata alla singola regione, validità nazionale o europea) e per curricula.
- **Finalità.** Alcuni percorsi sono finalizzati alla mediazione nelle scuole, altri negli ospedali e nelle carceri, altri percorsi formativi sono invece rivolti alla governance del sistema o del fenomeno dell’integrazione.

Tenendo presente tale varietà, l’intervento delle Amministrazioni Centrali può così rappresentare lo strumento per favorire l’armonia fra italiani e stranieri o fra ruoli diversi senza negare i diritti o gli sforzi di ognuno, per cercare di delineare una strada dello sviluppo di una società più ricca dalla e nella diversità.

La formazione al ruolo di mediatore culturale: quadro esemplificativo delle questioni da affrontare

Come precedentemente delineato, non esiste un percorso formativo univoco. I percorsi che preparano alla funzione e figura professionale del mediatore si possono disarticolare in:

Ente promotore	Approvvigionamento finanziario	Destinatari e specifiche di riserva di accesso	Durata e metodologia didattica	Settore di ambito operativo	Specifiche sui profili di beneficiari del servizio	Titolo rilasciato
----------------	--------------------------------	------------------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------------------------------	-------------------

Alcune specifiche:

I corsi di formazione promossi da privati sono, generalmente, a pagamento, possono essere a titolo gratuito solo qualora siano previsti finanziamenti da parte delle Regioni, dei Comuni, delle Province o della Comunità Europea. Per la partecipazione ad alcuni corsi, finanziati da organismi pubblici, sono, a volte, previsti dei vouchers formativi per i frequentatori del corso specifico. I corsi promossi da Università (Corsi di Laurea o Master) sono a pagamento.

Per quanto che riguarda la durata dei corsi ciò deriva dalla tipologia del corso e dal tipo di titolo rilasciato, i corsi possono richiedere dalle 160 alle 1600 ore di frequenza, i Corsi di Laurea hanno, in linee generali, la durata triennale, mentre i Master la durata annuale. La programmazione dei corsi di formazione, dei corsi di Laurea e dei Master è diffusa su tutto il territorio nazionale.

I percorsi formativi sono per lo più certificati da un’attestazione di frequenza, siano essi brevi o master.

Alcune tipologie di corso sono rivolte a disoccupati a medio e lungo termine o ad inoccupati. Questo lascia spazio alla considerazione che progetti formativi legati a tali figure rientrino anche in specifiche misure per l’inserimento occupazionale.

Riguardo al ruolo, molteplici e variegati sono anche gli ambiti sociali in cui il mediatore culturale si trova ad operare. Questi si possono distinguere in istituzioni sanitarie e dei servizi sociali come ospedali, consultori, Asl, servizi di informazione socio – sanitaria; istituzioni educative come scuole o associazioni per stranieri; istituzioni giudiziarie e di pubblica sicurezza come carceri, tribunali, commissariati, centri di prima accoglienza o di accoglienza temporanea; istituzioni pubbliche - amministrative come comuni, province, prefetture, anagrafi, uffici di relazione con il pubblico, centri per l'impiego, uffici speciali per l'immigrazione; ambiti culturali come musei; ambiti produttivi – lavorativi come aziende. Per ogni contesto sociale in cui il mediatore si trova ad operare si possono evidenziare diverse finalità legate alle tipologie di mediazione. Nonostante non vi sia ancora un riconoscimento formale della figura professionale del mediatore, si possono delineare alcune delle principali competenze (trasversali) e funzioni che il mediatore dovrebbe possedere. Prime tra tutte le competenze comunicative, che comprendono la conoscenza delle dinamiche comunicative e la conoscenza di due o più lingue, tra queste sicuramente l'italiano; le competenze relazionali, che consistono nella capacità di utilizzare tecniche relazionali adatte ad un rapporto di tipo interculturale e nel riuscire a facilitare il dialogo tra i partecipanti all'interazione; le competenze giuridico – normative, il mediatore dovrebbe essere a conoscenza delle norme giuridiche, prime fra tutte quelle che riguardano l'immigrazione e quelle relative al proprio ambito di intervento. Il mediatore dovrebbe essere preparato ed informato rispetto ai servizi e alle opportunità presenti sul territorio ed infine dovrebbe saper prevenire e gestire i conflitti favorendo le condizioni per l'integrazione sociale e facilitando le pari opportunità nel godimento dei diritti.

Si registrano approcci²⁸ che collocano le funzioni principali del mediatore nel concetto di *advocacy* e di *empowerment*. Il mediatore che attua la funzione di *advocacy* accetta la richiesta dell'utente di rappresentarlo di fronte ad un operatore del servizio. Con la funzione di *empowerment* il mediatore ha il dovere di dare voce anche all'operatore spiegando il funzionamento del servizio. All'interno delle funzioni di *advocacy* e di *empowerment* si configurano inoltre le funzioni di accoglienza, orientamento, informazione, sostegno, accompagnamento e consulenza su aspetti legati all'appartenenza culturale dell'utente straniero che si avvicina ad un servizio pubblico o privato. Fondamentalmente sono evidenti tre livelli di mediazione culturale²⁹: il primo è quello pratico-orientativo, che consiste nel tradurre l'informazione e rendere il servizio più accessibile all'immigrato; il secondo è di tipo linguistico-comunicativo, il mediatore svolge un ruolo di facilitatore di comunicazione, traduzione e interpretariato ed è gestore di fraintendimenti e malintesi; il terzo è quello di tipo psico-sociale e riguarda la possibilità per il mediatore di partecipare al cambiamento sociale tramite la riorganizzazione del servizio.

Il mediatore, in definitiva, aiuta il cittadino straniero ad inserirsi nella società italiana, favorendo la conoscenza dei diritti e dei doveri, l'uso dei servizi sociali, sanitari, educativi, culturali ecc., sia pubblici che privati, dislocati sul territorio, nell'intento di consentire un accesso e una fruibilità dei servizi a pari condizioni; facilita l'incontro tra persone diverse attraverso la funzione di mediazione linguistico – culturale che si esprime nella capacità di decodificare i codici dei due attori della relazione (migrante ed operatore), codici che sottostanno il linguaggio ovvero l'intero mondo di sensazioni, esperienze e valori; aiuta il cittadino straniero a leggere e comprendere la cultura italiana anche alla luce delle culture di appartenenza e delle reciproche aree di pregiudizio; promuove e valorizza il ruolo degli stranieri come risorsa ed opportunità nel tessuto socio economico³⁰.

²⁸ In particolare: Sirna Terranova, C. 1997, *Pedagogia interculturale*, Angelo Guerini, Milano; *Pedagogia interculturale, concetti, problemi, proposte*. Cinerini studio, Milano; Fiorucci, M. 2003, *Mediazione culturale (La). Strategie per l'incontro*. Armando editore Roma.

²⁹ De Nigris, E. 1996, *Educazione interculturale*. Bruno Mondadori, Milano.

³⁰ CNEL "Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali", Documento di Lavoro GDL 2000, presentato in occasione degli stati generali sull'immigrazione, Vicenza 2001

In merito alla promozione del ruolo del mediatore esistono al tempo stesso direttrici europee³¹ e nazionali che convergono sulla necessità di favorirla lungo due linee:

- diffondere informazioni utili al positivo inserimento degli stranieri nella società italiana in particolare riguardante i loro diritti e i loro doveri, le diverse opportunità di integrazione e crescita personale;
- promuovere conoscenza e valorizzazione delle espressioni culturali, ricreative, sociali, economiche e religiose degli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia e ogni iniziativa tesa alla prevenzione dei fenomeni di discriminazione razziale o della xenofobia.

Quest'ultimo riferimento alle finalità che invitano alla promozione, ricolloca fortemente l'esercizio delle funzioni della mediazione al servizio di politiche di coesione sociale promosse nelle intenzioni delle normative di indirizzo europeo e nazionale.

3. Implicazioni, criticità e passaggi funzionali alle scelte di governance

Quanto emerge complessivamente dalle fonti citate è che la disomogeneità di profili e percorsi formativi degli enti preposti alla formazione non ha favorito una definizione istituzionale e nazionale della figura professionale (a partire dalla nomenclatura utilizzata per farne riferimento sono presenti definizioni legate a questa figura quali mediatore culturale, mediatore interculturale e mediatore linguistico o linguistico-culturale). Questo rimanda quindi ancora alla necessità di un esame attento di tutti gli aspetti tecnici del ruolo e degli elementi fondamentali per intervenire adeguatamente nei servizi, che contribuisca a preparare un territorio capace di offrire lavoro aumentando nel contempo la qualità e la quantità delle prestazioni. Ricadute importanti della declinazioni operative toccano fundamentalmente cinque aree: socio educativo culturale, sanitaria, sicurezza, pubblica amministrazione, lavoro (non marginale su tale scia il riflesso contenuto nelle policy di sviluppo di impresa e autoimprenditorialità)³².

La creazione di condizioni utili per ufficializzare una figura professionale largamente utilizzata in Europa ed esistente in Italia solo di fatto, può estrinsecarsi partendo quindi dalla formazione (requisiti per l'accesso, standard minimi, qualifica professionale, certificazione delle competenze, *curricula*) per pervenire alla definizione del profilo riguardo i compiti principali, le conoscenze di base e professionalizzanti indispensabili all'esercizio della professione (non è da escludere la possibile delineazione di profili apicali).

Il riconoscimento del profilo professionale e formativo del mediatore quale figura-cardine dell'integrazione e dell'acquisizione della cittadinanza deve fare i conti anche con il disatteso assolvimento dell'art. 12 della 328/00 che in virtù delle modifiche intervenute con la riforma del titolo V della Costituzione, richiede quindi osservanza per le implicazioni di competenza concorrente dei profili istituzionali.

Al contempo sono rilevate nei sistemi regionali definizioni attraverso Disposizioni Legislative³³ del profilo professionale e formativo del mediatore nonché le esigenze di individuare lo standard minimo di durata dei corsi di formazione per l'acquisizione della qualifica e per i corsi di specializzazione per rispondere alla richiesta, proveniente dal territorio, di operatori adeguatamente qualificati per lo sviluppo delle prestazioni erogate. **A tali livelli di governance delle competenze**

³¹ Emblematiche, ad es., le dichiarazioni delle linee strategiche di integrazione contenute nella Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento europeo, del 10 maggio 2005, "Il programma dell'Aia: dieci priorità per i prossimi cinque anni.

Partenariato per rinnovare l'Europa nel campo della libertà, sicurezza e giustizia, e nella DECISIONE N. 1983/2006/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale (2008)

³² Rapporto "immigrati imprenditori", Fondazione Ethnoland e Caritas-Migrantes: 165.114 gli immigrati titolari d'impresa che operano nel nostro paese. 24/02/2009 (fonte: asca /caritas - migrantes/ fondazione ethnoland).

³³ Per citarne alcune: la recente DG 321/2008 della Regione Lazio; la giunta Regionale Abruzzese con la delibera 1386/P 2006; l'Emilia Romagna con la delibera della Giunta Regionale n. 1576/2004.

si osserva anche l'elaborazione di un documento proposta congiunta. Un richiamo quindi alle sedi istituzionali della Conferenza Stato-Regione.

La mediazione culturale si propone come una funzione trasversale, caratterizzata da una forte complessità. Sono stati evidenziati alcuni aspetti legati alla legislazione, ai campi di intervento, alla definizione della figura. Uno dei problemi principali con cui si è scontrata la definizione della funzione della mediazione culturale, e quindi la definizione di politiche di governance relative, è probabilmente da rintracciare proprio nella differenziazione e nell'articolazione dei campi di azione dei mediatori culturali (e dall'articolazione tanto della domanda quanto dell'offerta). **La proposta di sintesi offerta ripercorre, almeno in parte, l'ampiezza del fenomeno, mantenendo il focus sulle proposte istituzionali di regolazione della funzione della mediazione culturale come affluente dei disegni delle strategie inclusive.**

Un primo punto di osservazione è quello legato ai contesti in cui si svolge la mediazione.

Emerge come la mediazione culturale si esprime in numerosi contesti: giustizia, istruzione, sanità, sicurezza, tanto per citare quelli più importanti. La rappresentazione più comune vede la mediazione come una attività che interessa ed è svolta principalmente all'interno di strutture pubbliche deputate all'erogazione di servizi. Seppure in modo più "opaco" tale necessità si pone anche all'interno di altre realtà, quali ad es. grandi aziende, caratterizzate da una forte affluenza di stranieri. Ed ancora, nei grandi centri di relazione con il pubblico (non particolarmente messi sotto osservazione) come ad es. la realtà di Poste Italiane che, infatti, si sta attrezzando per dotarsi di mediatori culturali per rispondere alla presenza sempre crescente di migranti che si rivolgono agli sportelli per poter usufruire dei servizi offerti.

Un secondo punto privilegiato di osservazione è quello relativo alla domanda di mediazione culturale da parte degli utenti. I migranti, infatti, possono essere persone alla ricerca di asilo politico, possono essere persone arrivate con regolare visto di lavoro ed una forte comunità che li aspetta nel nostro paese. Possono essere donne, uomini, con permesso di soggiorno, richiedenti, in possesso di cittadinanza, "flussi", "una forza propulsiva per la crescita economica" minori, alunni stranieri, disabili, imprenditori, artigiani, artisti, provenienti da etnie "Hdarb" o "Digrigno", ecc.: i migranti si differenziano poi per la cultura di provenienza, senza contare le differenziazioni interne alle diverse culture. Oppure possono essere cittadini italiani di seconda generazione, che si presentano come un ponte naturale tra la cultura di origine e quella italiana. Chi si prepara a stabilire un ponte tra loro e la "nostra" cultura? Anche il versante dell'offerta è altamente complesso: i mediatori possono essere stranieri, italiani, possono aver seguito un corso di formazione regionale di un numero variabile di ore, oppure possono un vero e proprio corso di laurea, in alternativa possono aver seguito un percorso formativo privato di cui non è chiara la certificazione finale.

La figura del mediatore però non esaurisce il versante della relazione tra domanda ed offerta, in quanto le stesse istituzioni che esprimono un'offerta di servizi che si avvalgono di mediazione, sono a loro volta portatrici di una domanda, in quanto hanno delle esigenze specifiche, tanto a livello formativo, quanto a livello organizzativo. Le figure richieste si possono differenziare per forme contrattuali, per l'integrazione con i processi, per la regolamentazione degli interventi. Oppure possono esprimere l'esigenza non tanto di una figura specifica, quanto di una formazione alla relazione con i migranti da parte di specifici operatori presenti nelle strutture.

La scelta di utilizzare mediatori italiani o stranieri, o la scelta di utilizzare mediatori che provengono da una formazione professionale al contrario di mediatori che provengono da corsi di laurea specialistica ha delle profonde ripercussioni sia sul modello di mediazione utilizzato che sui costi che questo comporta.

Un versante che si pone come cerniera a quello della domanda e dell'offerta è quello rappresentato dalla regolamentazione degli aspetti del fenomeno. I diversi livelli di decisione politica, nel tempo, hanno cercato di porre una regolamentazione al fenomeno tanto dell'immigrazione, quanto dell'inclusione sociale dei migranti. Come si evince dalla disamina delle principali tappe istituzionali, i diversi passaggi sono stati legati alle esigenze che andavano di volta in volta a

svilupparsi, dando vita ad un quadro generale, che se ha ampi gradi di coerenza interna, ha lasciato aperti alcuni spazi in cui la ricerca di soluzioni ha dato via a modelli di integrazione e mediazione estremamente diversificati, finalizzati ai comparti.

Gli sforzi attuali di proporre azioni di governance finalizzate a costruire un quadro unico della mediazione fino ad ora messe in campo non hanno sempre avuto l'impatto sperato. Questo non tanto per la relativa "efficacia" delle azioni stesse, quanto probabilmente perché queste azioni non sono state sempre in grado di inquadrare il fenomeno nella sua complessità. Nella governance si sono sviluppate azioni orientate alla necessità di regolamentare aspetti specifici del fenomeno stesso. A questo proposito sembra utile segnalare che la riforma, inaugurata dalla legge 328/2000, ha avviato nel quadro più ampio della revisione dei servizi socio sanitari e del loro coordinamento in reti di servizi anche un ripensamento delle professioni sociali, per favorire una razionalizzazione ed una messa in rete anche delle funzioni svolte dalle diverse professioni³⁴. In questo quadro sembra importante includere anche il tema della mediazione culturale, come della relazione tra servizi e tutte quelle realtà che storicamente si sono fatte carico dell'integrazione dei migranti all'interno della nostra cultura. **L'innesto con il comparto del lavoro sociale in tal senso richiama una ulteriore riflessione sulla figura del mediatore che non sembra poter prescindere da una individuazione della filiera dei profili operativi e di comunità in cui va ad inserirsi**³⁵.

La definizione della figura del mediatore passa quindi anche per una sua differenziazione. Se infatti la mediazione si svolge in diversi contesti ed a vari livelli, sembra improbabile che possa essere impiegata una sola figura professionale.

Fatta questa distinzione l'ampio panorama di esperienze, percorsi, curricula può diventare una risorsa invece che un problema. La mediazione culturale è ormai attiva da almeno dieci anni sul territorio nazionale. Questo bagaglio di esperienze e competenze deve essere salvaguardato e potenziato in quei contesti dove è sempre più necessario formare o ri-formare le reti relazionali locali, come ad esempio nelle comunità cittadine, al fine di promuovere non solo una cultura della sicurezza e dell'accoglienza, ma per utilizzare questa cultura come un volano positivo tanto per lo sviluppo sociale quanto per quello economico.

La possibilità di riconoscere le esperienze fatte, di valicarle sul territorio nazionale può permettere un impiego più flessibile degli operatori che fin qui hanno contribuito allo sviluppo della mediazione culturale. All'interno di questo contesto definire livelli professionali, in base alle possibilità ed alle esigenze è un ulteriore passaggio da compiere ai fini della regolamentazione di questa funzione³⁶. Una programmazione attenta ai fabbisogni del territorio ed all'offerta può innescare un meccanismo virtuoso di contrasto alla povertà ed in favore dell'inclusione sociale.

Un tentativo di sintesi. La figura del mediatore si presenta come una realtà già affermata, specie in paesi dove la migrazione è una realtà presente da molto tempo, anche l'Italia, interessata da un massiccio fenomeno migratorio solo in tempi recenti, in particolare da quel fenomeno che prevede che il migrante non sia di passaggio, ma si sia trasferito nel nostro paese con l'intento di stabilirsi per un lungo periodo nel nostro paese, fino anche ad acquisire la nazionalità ed a sviluppare diverse generazioni.

In questo senso si sviluppano nuovi processi da gestire, in cui l'integrazione tra persone di culture diverse assume un significato più profondo. Non è un caso probabilmente che a questo corrisponda

³⁴ Tra le attività svolte nell'Area che intercettano le questioni in oggetto si richiama anche quella inerente le professioni sociali e le funzioni di accompagnamento che hanno riguardato sia i profili della regolazione, sia il rilievo della loro promozione nell'intelaiatura delle politiche di Welfare territoriali, che il versante dei *curricula* edell'operatività dei servizi.

³⁵ Un interessante contributo che esamina questa apertura è quello di C. Husband, University of Bradford: *Social work in an ethnically diverse Europe: the shifting challenger of difference*. www.socwork.net Social Work & Society, 2007. In esso si richiama la pressione esercitata dal fenomeno migratorio nella realizzazione di principi universalistici ed inclusivi.

³⁶ Questo tema è particolarmente sensibile per quanto riguarda i mediatori di origine migrante, questo in particolare perché spesso provengono dalle file di quelle categorie che hanno una minore facilità di accesso al mercato del lavoro (e che non godono ancora, tra l'altro, di un risconto nei sistemi di valutazione per la certificazione dei titoli acquisiti nel paese di provenienza), come ad esempio le donne.

un ampio spettro di figure di mediatore culturale, che si differenziano per il livello di preparazione e di qualificazione raggiunto.

Diverse regioni hanno infatti sancito la figura del mediatore tramite una qualifica professionale o specifici albi, adottando come figura privilegiata un mediatore di origine straniera, oppure aprendo la professione ad un ventaglio più ampio di opzioni. A queste si uniscono figure professionali che vengono da una preparazione universitaria o post universitaria, in possesso di competenze linguistiche e gestionali diverse, che sembrano adatte a presidiare processi più complessi. **La creazione di un quadro unitario, che sappia recepire le diverse indicazioni ed i diversi orientamenti sembra essere un processo necessario, in quanto la definizione di percorsi, repertori di competenze e la riconoscibilità delle qualifiche è un processo necessario anche ai fini della costruzione di un quadro comune delle qualifiche**, prevista da un importante processo europeo in corso (E.Q.F. *European Qualification Framework*)³⁷. Altre expertise tecniche si richiamano anche al sistema dei crediti formativi, quale sistema per ottemperare alla questione delle equipollenze e dell'accesso ai profili.

Il tema dell'immigrazione presenta indubbiamente un'estrema complessità, che richiede azioni e dispositivi che si propongono di regolamentare l'ingresso, l'uscita e la permanenza e la serena convivenza sul territorio italiano. E' in questo contesto che la mediazione culturale, come sollecita l'Europa, si presenta come occasione di inserire un tramite, un medium tra le parti, capace di ridurre le occasioni di conflitto attraverso un processo di conoscenza reciproca, di facilitazione delle relazioni, di riduzione di incomprensioni. Ma proprio per la complessità del fenomeno, delle sue relazioni con le politiche dell'occupazione, dell'inclusione, del contrasto alla povertà, dello sviluppo sociale, la mediazione si presenta come una funzione che agisce a più livelli, in più contesti e con interlocutori sempre diversi. Necessaria quindi l'integrazione e la coordinazione tra politiche nazionali e politiche locali, in modo da razionalizzare e potenziare l'efficacia delle azioni, in particolare attraverso un processo di coordinamento tra quanto è già esistente, per evitare di replicare processi e livelli già in atto.

Nello sviluppo della collaborazione interistituzionale si definiscono alcuni punti comuni di attenzione:

- un'estesa concertazione sociale tra i vari soggetti presenti sul territorio rispetto all'analisi dei bisogni e delle difficoltà dei cittadini stranieri;
- la programmazione di politiche di integrazione sociale degli immigrati, adatta alle diverse realtà territoriali;
- l'attuazione di efficaci interventi di assistenza e di integrazione sociale degli stranieri.

Questa specificazione si rivela necessaria nella consapevolezza che il fenomeno migratorio non è transitivo ma strutturale. In molte occasioni la mediazione culturale non è nata per rispondere ad un progetto complessivo, ma si è strutturata da se, per rispondere a delle esigenze specifiche, da qui la frammentazione della figura e dell'offerta e la confusione nelle caratteristiche di questa figura. Al contempo la rete tra attori sociali si dimostra essere come uno dei punti di forza delle attività di mediazione culturale. La presenza, nella governance del fenomeno, di diverse realtà che a vario titolo si occupano di mediazione permette di creare una rete anche con i cittadini stranieri, coinvolgendoli nelle scelte. A questo livello la mediazione culturale si propone come una forte misura di integrazione sociale e di inclusione nei processi sociali³⁸.

³⁷ I tentativi di definizione di un *profilo* potrebbero inoltre avvalersi di quanto indicato dalla Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali (Testo rilevante ai fini del SEE)

³⁸ Parimenti a queste riflessioni sembra consono citare il numero dedicato a "Achieving social cohesion in a multicultural Europe_Concepts, situation and developments" nella collezione "Trend in social cohesion" N.18, Council of Europe Publishing, Editions du Conseil de l'Europe, 2006. In tale raccolta di esperienze europee infatti si passa attraverso una disamina della nuova domanda sociale che si sviluppa nella composizione demografica multiculturale, per analizzare il profilo di intervento tra migrazioni e politiche di integrazione. Le necessità di governance del

Esemplificando gli snodi da affrontare:

1. La Formulazione di indirizzi comuni per la valorizzazione della mediazione culturale, in un quadro di confronto con le politiche EU.
2. Le esigenze della P.A.

Ogni P.A. deve considerarsi come punto di riferimento nel collegamento con i cittadini stranieri. La questione dell'interesse Pubblico per il mediatore culturale comporta una definizione degli ambiti e delle modalità di impiego della mediazione culturale.

3. I profili della Domanda

Ricollocare l'analisi del bisogno a partire dal progetto migratorio alla cittadinanza sociale, collegandoli al ciclo di vita e status sociale, anche mediante il rapporto con le organizzazioni di tutela, promozione e rappresentanza.

Le piste individuate

<i>Registrazione le visioni e le definizioni operative</i>	<i>Contestualizzare le funzioni nelle aree dell'integrazione</i>	<i>Evidenziare i processi di avvio delle funzioni ed i dispositivi di regolazione</i>	<i>Analizzare e mettere a punto la strategia di promozione nella governance del sistema</i>
indirizzi ed esperienze europee	<ul style="list-style-type: none"> - scuola e formazione - sistema di giustizia - sanità/servizi - sociale/servizi - lavoro - reti/partecipazione 	<ul style="list-style-type: none"> - ruolo e sistema organizzativo - relazione con i profili di regolazione del fenomeno migratorio 	<p>La governance di questo processo potrebbe posizionare l'azione su tre livelli:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. precisare la strategia e gli istituti di regolazione (anche coadiuvando tale opzioni attraverso la metodologia A.I.R.³⁹); 2. sistematizzare alcuni elementi chiave in riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> - profili professionali, tanto apicali quanto operativi/ opzione profilo unico o banda larga - competenze richieste ai diversi profili; - contesti operativi per le figure professionali; - sistemi di accreditamento processi 3. rendere visibile l'azione istituzionale quale leva di Azione di Sistema e di promozione
indirizzi ed esperienze nazionali			
indirizzi ed esperienze regionali			
indirizzi ed esperienze locali e dell'associazionismo			

Una considerazione finale è posta nei termini di domanda, e segue dalla constatazione che le domande che ci si pone nell'operatività siano da intendere esito di un percorso di riflessione e un'attenzione che si pone nella reciprocità di un processo di costruzione comune: **l'interculturalità rappresenta una premessa o un obiettivo delle politiche?**

fenomeno si pongono inoltre nei termini di costruzione di *framework* per esplorare (e monitorare) la coerenza concettuale tra paradigmi di integrazione e *policy*.

³⁹ L'Analisi di Impatto della Regolazione ha una comprovata efficacia per definire gli esiti e le implicazioni delle policy da adottare in ambito istituzionale. Tale metodologia è quella auspicata dall'OCSE per l'implementazione delle riforme. Nello specifico delle attività condotte dall'Area Politiche sociali e Pari opportunità si richiama il suo utilizzo nell'ambito del D.lgs 155/06.

Appendice: lavori realizzati sul tema dall'Area Politiche sociali e pari opportunità Isfol

F. Gaetano, *“Il mediatore culturale”* in Osservatorio Isfol n.4, 2005

F. Gaetano, *“Uno sguardo alle politiche regionali sull’immigrazione”*, Rivista della Scuola Superiore dell’Economia e delle Finanze, volume monografico su *“Lo straniero”*, 2006

C. Ranieri, *“Il lavoro sociale tra trasformazione dei saperi ed esigenze di governance”*, in Servizi Sociali Oggi n.3, 2008

L. Fabrizi, *“Una risorsa chiave: valorizzare le competenze degli operatori negli interventi di welfare”* in Servizi Sociali Oggi n.3, 2008

T. Cardinale-S. Testana, *“Politiche di integrazione per i cittadini immigrati in Emilia Romagna”* in Servizi Sociali Oggi n.5, 2008

A. Scialdone (a cura di), *“Contributi per l’analisi delle politiche pubbliche in materia di immigrazione”*, Isfol- I libri del Fondo sociale europeo, 2008

S. Testana, *“Accesso della popolazione immigrata ai servizi territoriali e percorsi di integrazione in Abruzzo, Emilia Romagna, Friuli - Venezia Giulia e Liguria”*, Relazione al Convegno *“ Presente e futuro dell’Immigrazione in una società multietnica e multiculturale”* (Rimini 2008)

La presenza straniera e l’accesso dei migranti ai servizi, Rapporto Isfol , 2008

A. Scialdone, *“Percorsi migratori e rappresentazioni dell’accoglienza”* in F. Botta (a cura di) *“Seduzione e coercizione in Adriatico. Reti, attori e strategie”*, Franco Angeli, 2009

AAVV, *“Integrazione dei migranti ed accesso ai servizi”*, Quaderni MIPA-Istat, in corso di pubblicazione.